

# Protokollauszug

aus der

## 31. öffentliche/nichtöffentliche Sitzung des Ausschusses für Gesundheit, Soziales und Inklusion

vom 20.06.2017

---

öffentlich

### **Top 5.1 Verbesserung der Erreichbarkeit der Fallmanager für Jobcenter-Kunden 17/SVV/0425 abgelehnt**

Frau Eisenblätter weist darauf hin, dass die Stellungnahme von Herrn Brincker zum Antrag an alle Ausschussmitglieder zusammen mit den Sitzungsunterlagen ausgereicht wurde.

Frau Schulze macht deutlich, dass die Einwahlnummer nicht wegfallen soll. Es geht in dem Antrag darum, dass für Betroffene in konkreten Fällen die Möglichkeit bestehen sollte, den Fallmanager direkt zu kontaktieren, um Zeit- und Informationsverluste zu vermeiden. Sie verweist dabei auf möglicherweise drohende Sanktionen, wenn Termine nicht wahrgenommen werden.

Herr Paul (Jobcenter Potsdam) erklärt, dass die Beratungsfachkräfte bei Beratungsgesprächen nicht an das Telefon gehen können. Es muss eine ungestörte Beratungsatmosphäre geben. Im Servicecenter wird zu jedem Telefonat ein Vermerk erstellt. Die Servicecenter haben auch die Befugnis, Ersatztermine zu vergeben, wenn ein vereinbarter Termin nicht wahrgenommen werden kann.

Er betont, dass grundsätzlich vor jeder Sanktion eine Anhörung durchgeführt wird. Sanktionen erfolgen nicht auf der Grundlage eines Vermerkes zu einem Telefonat.

Im Leistungsbereich wird spätestens nach 5 Werktagen eine Reaktion gegeben. Dies wird auch regelmäßig ausgewertet und liegt auch im Eigeninteresse.

Da es keine weiteren Wortmeldungen gibt, stellt Frau Eisenblätter den vorliegenden Antrag zur Abstimmung.

### **Der Ausschuss für Gesundheit, Soziales und Inklusion empfiehlt der Stadtverordnetenversammlung wie folgt zu beschließen:**

Die städtischen Vertreter der Trägerversammlung werden gebeten, gemeinsam mit den Vertretern der Bundesagentur in der Trägerversammlung ein Verfahren zu entwickeln, um einen schnelleren und direkteren Zugang der Kundinnen und Kunden zu ihrem Fallmanager zu ermöglichen. Dieser Verfahrensvorschlag soll unter Berücksichtigung folgender Punkte erfolgen:

1. Die telefonische Erreichbarkeit sowohl der Fallmanager als auch des Servicecenters soll nicht gebührenpflichtig sein.□
2. Die Anrufe und Anliegen der Kunden, z. B. kurzfristige Absagen von Terminen, sollen dokumentiert werden.
3. Die telefonischen Anfragen der Kunden sollen schnellstmöglich und fachlich qualifiziert beantwortet werden.

Das Ergebnis soll der Stadtverordnetenversammlung Potsdam im November 2017 mitgeteilt werden.

### **Abstimmungsergebnis:**

Zustimmung:	<b>3</b>
Ablehnung:	<b>3</b>
Stimmenthaltung:	<b>1</b>